

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perusahaan adalah tempat di mana terjadinya kegiatan produksi sebuah barang atau jasa. Dalam sebuah perusahaan, semua faktor produksi berkumpul. Mulai dari tenaga kerja, modal, sumber daya alam, dan kewirausahaan. Menurut rumusan Pasal 1 huruf (b) Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1982 tentang Wajib Daftar Perusahaan, dikemukakan bahwa perusahaan adalah setiap bentuk usaha yang menjalankan setiap jenis usaha yang bersifat tetap dan terus-menerus dan yang didirikan, bekerja serta berkedudukan dalam wilayah Negara Republik Indonesia, untuk tujuan memperoleh keuntungan dan atau laba. Menurut Molengraaff (dalam Lerinsa, 2021) perusahaan adalah keseluruhan perbuatan yang dilakukan secara terus menerus, bertindak keluar untuk mendapatkan penghasilan dengan cara memperdagangkan, menyerahkan barang, atau pengadaan jasa. Salah satu bagian dari perusahaan adalah bank, yang berfokus pada layanan keuangan dan perbankan.

Bank merupakan salah satu perusahaan juga beroperasi dengan tujuan untuk memperoleh penghasilan melalui penyediaan jasa keuangan, seperti simpanan, pinjaman, dan layanan transaksi lainnya. Menurut Sumarna, dkk. (dalam Aristiana & Perkasa, 2023), bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau dalam bentuk layanan lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank tidak hanya berperan sebagai lembaga yang menyediakan fasilitas perbankan bagi masyarakat, tetapi juga menjalankan serangkaian aktivitas bisnis secara berkelanjutan untuk mendukung

perekonomian, memperoleh keuntungan, dan memastikan kelangsungan usaha, dalam mencapai tujuan tersebut, peran sumber daya manusia (SDM) sangat krusial.

Sumber daya manusia dapat diartikan sebagai semua individu yang terlibat di dalam organisasi dalam rangka mencapai tujuan sebelumnya (Hartini, 2023). Sumber daya manusia merupakan aset perusahaan yang harus dibina dan dikembangkan agar dapat memberikan kontribusi yang optimal bagi kelangsungan hidup perusahaan (Suryani, dkk. 2023). Manusia sebagai karyawan merupakan sumber daya penting bagi setiap organisasi, dan manajemen SDM yang memadai dapat membantu organisasi mencapai tujuan dan sasarannya Rahmi dan Aziz (dalam Candana, dkk. 2023). Karena karyawan adalah sumber daya manusia yang menjadi ujung tombak keberhasilan atau tidaknya sistem yang sedang digerakkan oleh perusahaan untuk menghasilkan sesuatu yang berguna bagi perusahaan dan masyarakat (Wahyono, 2022). Agar dapat mencapai tujuan perusahaan, karyawan diharapkan memiliki kompetensi yang relevan, kemampuan beradaptasi dengan perubahan, dan pemanfaatan teknologi yang baik sehingga dapat mencapai tujuan perusahaan.

Pemanfaatan teknologi informasi menjadi sarana penunjang atau pendorong bagi organisasi untuk mencapai tujuan perusahaan atau organisasi Nurgawatia (dalam Silalahi, dkk. 2024). Peran teknologi yang semakin penting menuntut kebutuhan internet untuk mempermudah kehidupan manusia termasuk dunia kerja. Semakin bertambahnya hari hingga tahun, kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang berkembang sangat pesat melahirkan perangkat komunikasi yang disebut dengan media baru (*smartphone*, komputer, *personal*

digital assistant, laptop, dll), yang merupakan perangkat komunikasi berbasis internet, yang memungkinkan melakukan komunikasi lebih mudah, lebih interaktif, dan tidak lagi dibatasi oleh ruang dan waktu (Arnus, 2018).

Komputer dan internet memberikan kemudahan bagi karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat dan efisien. Selain itu keberadaan komputer dan internet sebagai media pendukung juga dapat menciptakan kreativitas bagi para karyawan. Hal ini juga didukung oleh penelitian dari Sofyanty (2019) yang menyatakan bahwa pimpinan organisasi dan pegawai memanfaatkan komputer yang sudah terkoneksi dengan internet saat mengerjakan tugas-tugasnya dengan tujuan memperlancar dan meningkatkan aliran informasi yang secara tidak langsung dapat meningkatkan kinerja pegawai dan berdampak positif terhadap perusahaan.

Internet tidak hanya memberikan dampak yang positif dalam dunia pekerjaan, namun juga bisa menimbulkan dampak negatif khususnya pada karyawan. Adanya fasilitas perusahaan yang memudahkan dalam penggunaan internet mengakibatkan karyawan cenderung tidak bijak dalam penggunaan internet Henle dan Blanchard (dalam Moffan & Handoyo, 2020). Karyawan kerap kali lalai dalam pekerjaannya atau melupakan pekerjaannya karena adanya fasilitas internet saat jam kerja. Perilaku menyimpang karyawan yang menggunakan akses internet untuk tujuan yang tidak berhubungan dengan pekerjaan selama jam kerja, seperti hiburan, belanja *online*, *internet messaging*, memposting ke *newsgroup* dan mengunduh *file* yang tidak berhubungan dengan pekerjaan sehingga dapat menurunkan kinerja karyawan untuk menyelesaikan

tugas-tugas utama pekerjaan ini disebut sebagai perilaku *cyberloafing* (Ardilasari & Firmanto, 2017).

Ozler dan Polat (dalam Jufrizen & Azmi, 2023) mengatakan *Cyberloafing* merupakan tindakan sukarela karyawan yang menggunakan akses internet perusahaan mereka dan peralatan teknologi informasi untuk tujuan yang tidak terkait dengan pekerjaan selama waktu kerja, muncul sebagai masalah yang semakin penting yang perlu dikelola dalam organisasi. *Cyberloafing* adalah tindakan karyawan yang menggunakan akses internet organisasi mereka selama jam kerja untuk tujuan pribadi (Sofyanti, 2019). *Cyberloafing* juga diartikan sebagai aktivitas penggunaan internet yang tidak terkait dengan pekerjaan serta tersebar luas di tempat kerja (Sulistian & Ermawati, 2020).

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi munculnya *cyberloafing* seperti *stresor* kerja, *work family conflict*, *role conflict*, ambiguitas peran, beban kerja, dan sanksi organisasi Blanchard dan Henle (dalam Hardiani, 2021). *Work-Family Conflict* merupakan konflik antara tuntutan pekerjaan dan tanggung jawab keluarga, di mana keduanya saling bertentangan atau mengganggu. *Role conflict* yaitu situasi ketika seseorang mengalami tekanan dari peran yang berbeda atau memiliki harapan yang bertentangan dalam peran yang sama. Sedangkan ambiguitas peran adalah ketidakpastian tentang ekspektasi, tanggung jawab, atau batasan dalam peran yang harus dijalankan seseorang. Sanksi organisasi adalah hukuman atau konsekuensi yang diberikan oleh organisasi kepada karyawan atas pelanggaran aturan, kebijakan, atau standar yang telah ditetapkan, dan beban kerja.

Beban kerja adalah suatu yang dirasakan berada diluar kemampuan karyawan untuk melakukan pekerjaan (Budiasa, 2021). Beban kerja merupakan volume pekerjaan yang dibebankan kepada tenaga kerja baik berupa fisik maupun mental dan menjadi tanggung jawabnya (Mahawati, dkk. 2021). Beban kerja mengacu pada tugas, tanggung jawab, atau pekerjaan yang diamanahkan kepada seorang karyawan dan harus diselesaikan dalam waktu yang ditentukan (Kabdiyono, dkk. 2024).

Fenomena *cyberloafing* juga terjadi di kantor Bank Nagari Pusat di Sumatera Barat. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan pihak HRD bank nagari pusat, HRD mengonfirmasi bahwa perilaku ini lebih sering muncul saat kondisi kerja monoton, dengan variasi tingkat aktivitas yang tidak menentu. Dalam situasi seperti ini, karyawan cenderung mencari cara untuk mengisi waktu kosong atau meredakan stres, yang sering kali mengarah pada aktivitas *online* pribadi seperti mengakses media sosial, hiburan, situs belanja *online* seperti *shopee*, *tokopedia*, *lazada*, *tiktok shop* dan situs belanja *online* lainnya, terutama selama jam kerja. HRD juga mencatat adanya laporan dari supervisor yang menunjukkan bahwa beberapa karyawan lebih banyak menghabiskan waktu di internet untuk keperluan pribadi daripada fokus pada tugas pekerjaan mereka. Selain itu, pengawasan penggunaan internet selama jam kerja turut memperlihatkan fenomena ini, yang menjadi perhatian bagi manajemen bank.

Dalam wawancara singkat dengan 15 karyawan bank, terungkap bahwa *cyberloafing* memang terjadi di lingkungan kerja. Dari jumlah tersebut, 9 karyawan mengaku secara langsung pernah melakukan *cyberloafing* selama jam kerja, sementara 6 karyawan lainnya menyatakan bahwa mereka melihat kolega

mereka melakukan aktivitas serupa. Bentuk *cyberloafing* ini termasuk dalam aktivitas penggunaan internet untuk keperluan yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan seperti mengakses situs berita untuk membaca artikel, dan mengunjungi situs olahraga untuk melihat hasil pertandingan terbaru. Beberapa karyawan juga menyatakan bahwa mereka sering menggunakan waktu kerja untuk mengirim dan menerima email pribadi, baik sekedar berkomunikasi dengan keluarga maupun teman, buat konten *tiktok live instagram* dan nonton *youtube*. Karyawan hanya melihat *cyberloafing* sebagai aktivitas ringan yang tidak berdampak besar pada produktivitas. Karyawan beranggapan bahwa perilaku ini dilakukan hanya ketika pekerjaan utama sudah selesai atau saat sedang menunggu instruksi, yang berarti waktu tersebut dianggap sebagai waktu kosong atau tidak produktif, karyawan berfokus pada bagaimana mereka memanfaatkan waktu luang tersebut untuk menghilangkan kebosanan, tanpa mempertimbangkan efek jangka panjang atau dampak yang mungkin timbul terhadap perusahaan. Secara keseluruhan, wawancara ini menunjukkan bahwa *cyberloafing* di kalangan karyawan Bank Nagari lebih sering muncul sebagai cara untuk mengatasi tekanan ataupun sebagai pelarian dari kebosanan saat jam kerja, meskipun mereka berusaha mengatur durasinya agar tidak memengaruhi kinerja mereka secara negatif. *Cyberloafing* sebenarnya telah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu meskipun dengan subjek dan variabel yang secara substansi berbeda. Salah satunya penelitian yang dilakukan oleh Hanung Deswinta Syaharani dan Cris Kuntadi² (2023) dengan judul “Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan Self Control terhadap perilaku Cyberloafing” hasil penelitiannya menunjukkan Beban kerja mempunyai pengaruh yang positif pada *cyberloafing*. Kemudian penelitian

terkait juga pernah dilakukan oleh Jovany Aulia Abdul Aziz (2022) dengan judul “Hubungan antara Beban Kerja dengan Perilaku *Cyberloafing* pada Pramuniaga Minimarket Indomaret dan Alfamart Daerah berkembang” hal ini menunjukkan adanya pola dimana beban kerja juga menjadi penyebab tindakan *cyberloafing* pada pramuniaga. Penelitian yang sejalan juga pernah dilakukan oleh Dinda Rizky Amalina dan Maya Yasmin (2024) dengan judul “Hubungan Boredom Dengan Perilaku *Cyberloafing* Pada PNS di kota X” hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa terdapat hubungan positif diantara *boredom* dengan perilaku *cyberloafing* pada PNS dikota X. Adapun perbedaan peneliti lakukan dengan penelitian sebelumnya terdapat perbedaan pada tahun, tempat dan sampel penelitian.

Berdasarkan fenomena yang peneliti temukan pada saat pengambilan data awal diatas, serta temuan-temuan peneliti sebelumnya dengan tema terkait peneliti angkat untuk melakukan penelitian mengenai “Hubungan antara Beban Kerja dengan *Cyberloafing* pada Karyawan di Bank Nagari Pusat Sumatra Barat”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan Beban Kerja dengan *Cyberloafing* pada karyawan di Bank Nagari Pusat.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara Beban Kerja dengan *Cyberloafing* pada karyawan di Bank Nagari Pusat.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berarti dalam perkembangan kajian ilmu psikologi, khususnya pada bidang Psikologi Industri dan Organisasi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi karyawan

Penelitian ini diharapkan memberikan informasi dan masukan mengenai Beban kerja dan *Cyberloafing* pada karyawan Bank Nagari.

b. Bagi Instansi

Bagi instansi bahwa nanti hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan masukan bagi instansi mengenai Hubungan antara Beban Kerja dengan *Cyberloafing* karyawan Bank Nagari.

c. Bagi Penelitian Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang berminat untuk melakukan penelitian mengenai beban kerja dengan *Cyberloafing* maka penelitian ini dapat menjadi perbandingan dan acuan dalam penelitian selanjutnya.